Smartphones

ANDROID

Asistente RACC Móvil

Para configurar Internet/servicios y resolver las posibles incidencias con tu **smartphone Android**.

Válido para las diferentes versiones del sistema operativo Android

Esta guía no reemplaza ni complementa la información del Manual de Usuario de cada móvil, sólo contiene la información necesaria para su uso con RACC Telefonía Móvil.

17905

RACC Móvil. *Tu telefonía de confianza*

222 **Puntos de atención RACC**

RACC

Servicio Telefonía RACC Móvil

Si acabas de adquirir un smartphone Android nuevo con RACC Móvil, o vas a usar uno libre con una SIM del RACC, comprueba que has realizado correctamente los siguientes pasos.

El servicio de Internet se configura automáticamente en tu Android comprado en RACC Móvil al introducir la SIM. Puedes revisar la configuración en la sección de **Internet** (pg. 3)

222 ATENCIÓN AL CLIENTE
Servicio técnico telefónico, gratis las 24 horas, todos los días

RACC MÓVIL, S.L., con domicilio en Barcelona, Avda. Diagonal, núm. 687, y NIF núm. B-58261041. Inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, hoja B-85.814, folio 24, tomo 7.894.

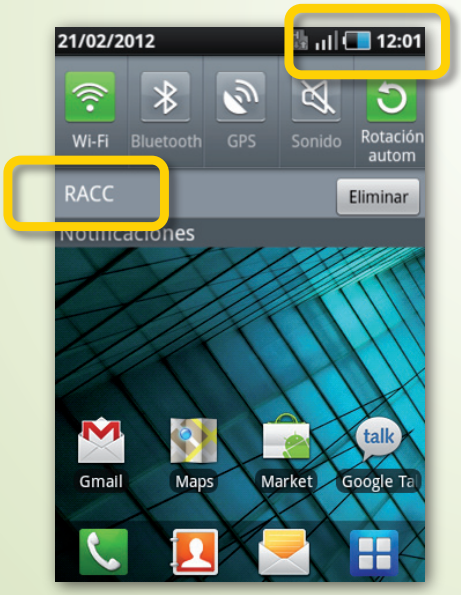
1. SIM RACC Móvil

Introduce la SIM de RACC Móvil en el smartphone Android. Para ello sigue las indicaciones de la guía de usuario del móvil de la caja de venta.

2. Telefonía RACC Móvil

Una vez insertada la SIM, enciende el móvil e introduce el código PIN escrito en la carcasa de la tarjeta SIM.

- El smartphone Android ya está preparado para ser usado con la red de telefonía móvil del RACC.
- Observa como aparece en la parte superior de la pantalla la barra progresiva de cobertura y en la pantalla de notificaciones el identificativo *'RACC'* .



3. Agenda de contactos

Para copiar a tu smartphone Android los contactos (nombre y número de teléfono) que tenías anteriormente, consulta la sección AGENDA DE CONTACTOS.

4. Internet y servicios de mensajería, correo y chat

Para acceder a todos los servicios anteriores, necesitas configurar la conexión de Internet y cada uno de los servicios. En las páginas siguientes tienes una información detallada paso a paso para poder hacerlo.

Android es el sistema operativo para móviles desarrollado por Google. Podrás sacar el máximo partido de tu smartphone con sus servicios y las aplicaciones de Android Market si dispones de una cuenta de Google. Si no la tienes, puedes crear una nueva directamente en el móvil o en accounts.google.com.

Google

222 ATENCIÓN AL CLIENTE
Servicio técnico telefónico, gratis las 24 horas, todos los días

AGENDA DE CONTACTOS

Para mantener todos los contactos que tenías en tu anterior móvil sigue los siguientes pasos. Recuerda que es posible que tuvieras contactos en la SIM y/o en la propia memoria del móvil, y es necesario crear una única lista de contactos.

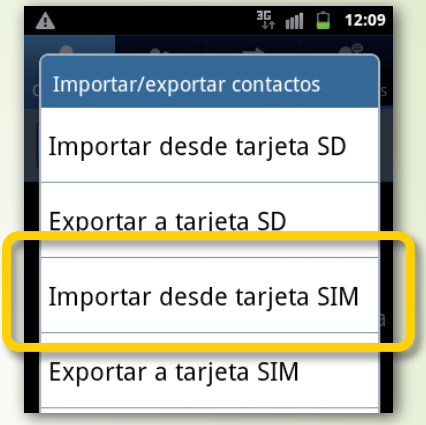
1. Lista de contactos a la SIM anterior. Con la SIM y móvil de tu operador anterior, incluso aunque la SIM ya no tenga servicio, asegúrate de que copias todos los contactos en esa SIM para crear una única lista de contactos. Para ello has de abrir la aplicación de Agenda de contactos del móvil y en Ajustes/Configuración seleccionar la opción '*Mover a la SIM*'. Si hay contactos repetidos, elimina los que ya no sean oportunos.

2. Copia de la lista de contactos a mi smartphone Android. Aunque la SIM anterior no tenga servicio y sea de otro operador, puedes introducirla en el smartphone Android de RACC Móvil para leer los contactos. Introdúcela, enciende el smartphone Android y escribe el PIN. Una vez el smartphone Android tiene servicio, has de copiar los contactos.

3. Copia al smartphone Android de los contactos. En el menú principal selecciona la aplicación CONTACTOS y pulsa la tecla de Opciones del móvil.

Selecciona la opción de *'Importar/Exportar'*.

A continuación, selecciona la opción de *'Importar desde tarjeta SIM'* y sigue las indicaciones del móvil.



4. Uso de los contactos. Una vez finalizada la importación, apaga el smartphone Android, extrae la SIM anterior e introduce la SIM de RACC Móvil. Dispondrás de todos tus contactos en la aplicación CONTACTOS del menú principal.

5. Gestión de contactos. Android pone a tu disposición varias herramientas para la gestión de contactos, como son las cuentas de contactos y la sincronización con otros dispositivos y ordenadores. Y dependiendo de la marca, es posible que haya un asistente de importación directa desde el móvil antiguo vía Bluetooth.

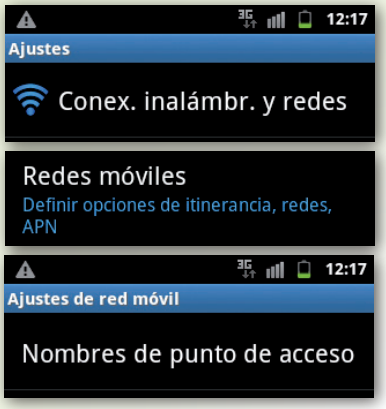
* El nombre de la opción y la forma de mover los contactos puede variar entre marcas, consulta cómo hacerlo en el Manual de Usuario de tu móvil.

Llámanos al 222 y te ayudaremos a gestionar la agenda de contactos

INTERNET

El smartphone Android es un teléfono siempre conectado a Internet, y para ello es necesario asegurarse de que los ajustes de Internet están bien configurados.

1. Busca Red de datos móviles. En AJUSTES del menú principal selecciona la opción *'Conexiones y redes (o conexiones inalámbricas)'*, después *'Redes móviles'* y, posteriormente, *'APN (o Nombres de puntos de acceso)'**.



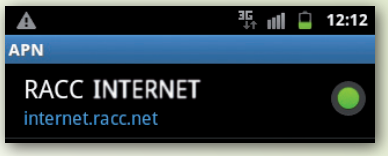
2. Crea un punto de acceso. Crea un nuevo APN: pulsa la tecla de Opciones y selecciona *'APN nuevo'*.

A continuación, introduce los siguientes datos:

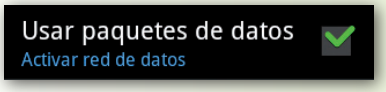
- Nombre: RACC INTERNET
- APN: internet.racc.net
- Tipo de APN: internet (Samsung), (vacío) o default (resto de marcas)

El resto de campos se han de dejar como están.

3. Seleccionar el punto de acceso. Una vez introducidos los datos, vuelve atrás y selecciona el APN *'RACC INTERNET'* recién creado, que aparecerá seleccionado en verde.



4. Activa la red móvil*. En la misma sección de *'Conexiones y redes'* asegurarse de que la opción *'Red Móvil (o Datos Móviles o Datos móviles habilitados o Usar paquetes de datos*)'* está activada.



En caso de estar desactivada, la conexión a Internet sólo sería posible en redes wifi, no con la red móvil del RACC. Y en caso de no tener cobertura wifi el servicio de Internet no funcionaría.

5. Comprueba el acceso a Internet. Vuelve atrás siguiendo las indicaciones del menú del smartphone Android y comprueba que en la parte superior de la pantalla aparece un indicativo de la red de datos en uso, normalmente H o 3G.

6. Navega por Internet. Comprueba que el smartphone Android está bien configurado y la red de datos disponible, abre el navegador del menú principal y accede a una web habitual.

* El nombre de la opción puede variar entre marcas y/o versiones del sistema Android.

Llámanos al 222 y te ayudaremos a configurar Internet

SMS, MMS, WhatsApp

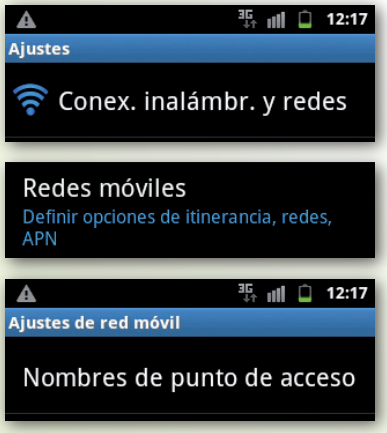
El servicio de mensajes de smartphone Android te permite enviar mensajes de texto vía **SMS** u otros servicios de chat como **WhatsApp**. Para intercambiar además fotos, sonido y vídeo podrás usar el servicio **MMS**, WhatsApp u otros. SMS está directamente disponible en el smartphone Android. WhatsApp se ha de descargar del Android Market.

Para poder usar MMS el smartphone Android tiene que tener correctamente configurados los ajustes del servicio, tal y como se describe a continuación.

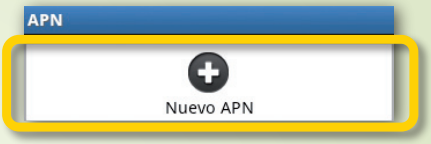
Asegúrate previamente de que la conexión de Internet está bien configurada.

1. Busca Red de datos móviles. En AJUSTES del menú principal selecciona la opción *'Conexiones y redes (o conexiones inalámbricas)'* y después *'Redes móviles'**.

Posteriormente selecciona la opción *'APN (o Nombres de puntos de acceso)'**.

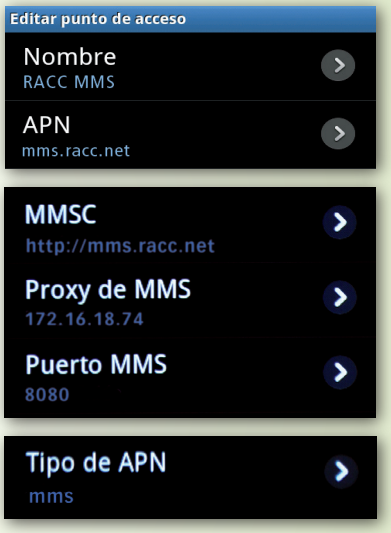


2. Crea un punto de acceso. Crea un nuevo APN: pulsa la tecla de Opciones y selecciona *'APN nuevo'*.



A continuación, introduce los siguientes datos:

- Nombre: RACC MMS
- APN: mms.racc.net
- MMSC: http://mms.racc.net
- ProxyMMS: 172.16.18.74
- Puerto de MMS: 8080
- Tipo de APN: mms



3. Crea un MMS. Para comprobar que todo está bien, en el menú principal selecciona la opción de MENSAJES.

Selecciona el botón de mensaje nuevo, adjunta una imagen a un mensaje nuevo y prueba a enviarlo para ver que todo funciona correctamente.

* El nombre de la opción puede variar entre marcas y/o versiones del sistema Android.

Llámanos al 222 y te ayudaremos a configurar los servicios de mensajes

CORREO

El servicio CORREO te permite múltiples opciones de correo electrónico, como son usar alguno de los populares Gmail o Hotmail, cuentas de correo con acceso POP3/IMAP y también cuentas Microsoft Exchange.

A continuación te mostramos un sencillo paso a paso para configurar, como ejemplo, una cuenta de Hotmail.

1. Busca Mail. En el menú principal selecciona la aplicación CORREO (o EMAIL*), y del listado de proveedores selecciona, por ejemplo, **Hotmail.**

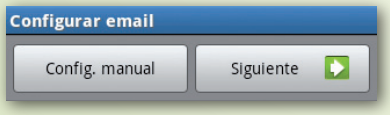
En algunas versiones es posible que el menú pase directamente al paso 2 y que no sea necesario seleccionar el proveedor de servicio, ya que este es reconocido por el formato de la dirección de correo.

2. Configura Hotmail. Ahora introduce los siguientes valores en cada campo:

- *Dirección*: tu dirección de correo de @hotmail.com
- *Contraseña*: tu contraseña de esa cuenta

Espera la verificación de los datos y continúa.

El móvil configura automáticamente los datos técnicos de los servidores de correo de tu proveedor. Si por algún motivo falla o prefieres hacerlo manualmente, selecciona la opción *'Configuración Manual'*.



3. Termina de configurar:

- *Descripción*: el nombre con el que quieres identificar esta cuenta de correo en el smartphone Android
- *Nombre*: tu nombre (cómo quieres aparecer)

Finaliza la configuración y espera a que aparezca el correo.

4. Entra en el correo. Vuelve atrás siguiendo las indicaciones del menú del smartphone Android, y comprueba que se ha creado una cuenta con la descripción seleccionada.

Para acceder a tus correos de **Hotmail**, desde el menú principal abre la aplicación CORREO.

Recuerda que el correo de Gmail tiene una aplicación especial disponible en el menú principal. La 1ª vez que accedas, la has de configurar siguiendo las instrucciones del asistente.

* El nombre de la opción puede variar entre marcas y/o versiones del sistema Android.

Llámanos al 222 y te ayudaremos a gestionar los servicios de correo

RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

A. El smartphone Android no tiene el servicio RACC Móvil

Si acabas de contratar RACC Telefonía Móvil y en un lugar de buena cobertura no puedes acceder al servicio de la red de RACC Móvil (aparece *'sin servicio'* en el smartphone Android), haz las siguientes comprobaciones:

1. Que la SIM ha sido correctamente insertada.

2. Que previamente has contactado con RACC Móvil (222 desde el smartphone Android) para activar la línea.

3. Que la SIM funciona correctamente: si dispones de un móvil libre, prueba a introducirla y ver si allí tienes servicio. Si lo tiene, la posible incidencia está en el smartphone Android.

B. No puedo navegar por Internet/enviar correos/chatear

Si el smartphone Android tiene servicio (la barra de cobertura tiene 1 o más rayas) pero no aparece al lado el símbolo de conexión a Internet (H, 3G, E o G), es posible que se hayan perdido los ajustes necesarios.

Consulta la sección INTERNET de esta guía para configurarlos de nuevo.

En algunas ocasiones es posible no tener servicio de Internet por una pérdida temporal de la conexión de datos, prueba a deshabilitar la opción de *'Datos de red móvil'* y vuelve a habilitarlos. En última instancia, prueba a apagar y volver a encender el propio móvil.

C. Mi smartphone Android no funciona, no puedo activarlo, no tiene servicio

Es posible que sea una avería técnica, causada por el software o el hardware del smartphone Android. Ponte en contacto con RACC Móvil para que te informe de la garantía y cómo reparar tu smartphone Android.

Llámanos al 222 y te ayudaremos a resolver tu incidencia

RACC Móvil. *Tu telefonía de confianza*